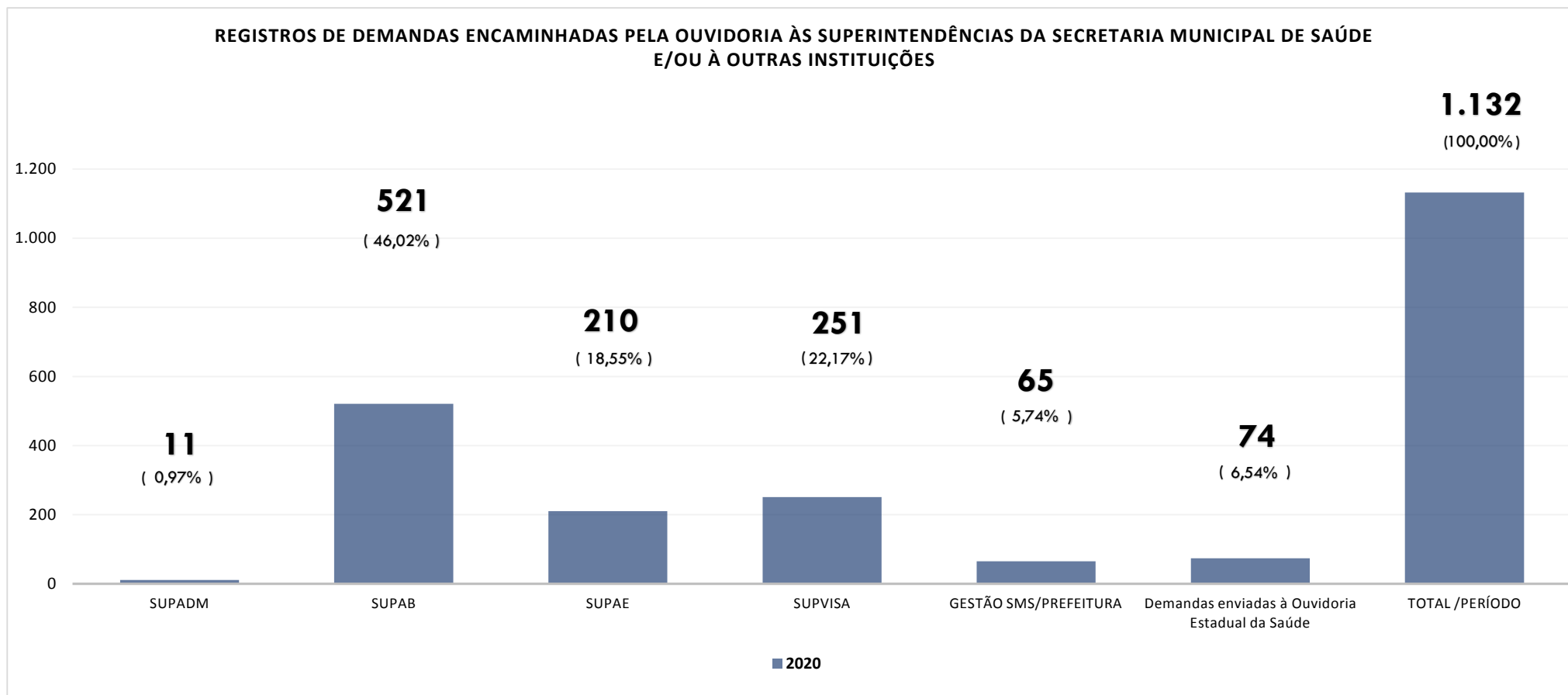


OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / GRÁFICOS GERAIS



OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / GRÁFICOS GERAIS

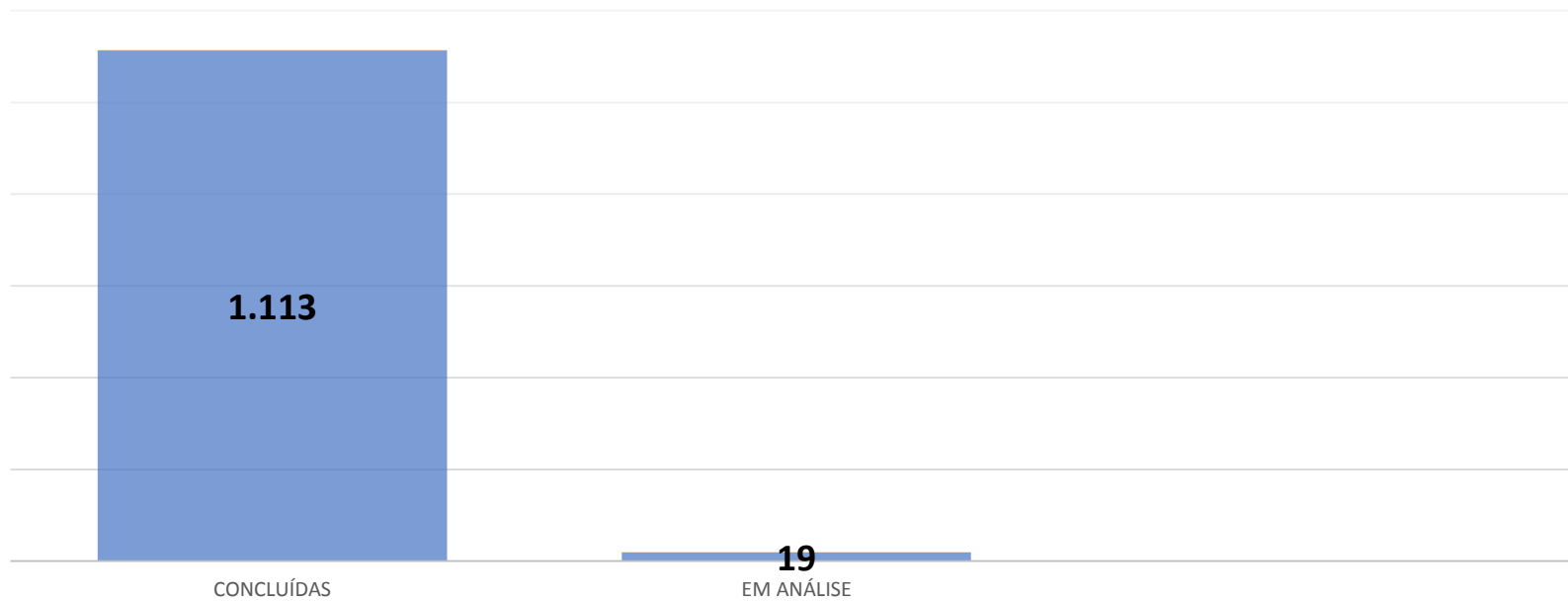
Análise geral por classificação



OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / GRÁFICOS GERAIS

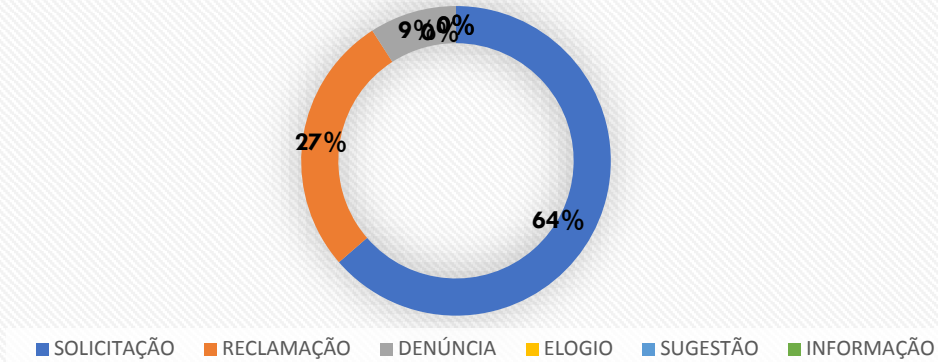
ANÁLISE GERAL DAS DEMANDAS CONCLUÍDAS E EM ANÁLISE EM 2020



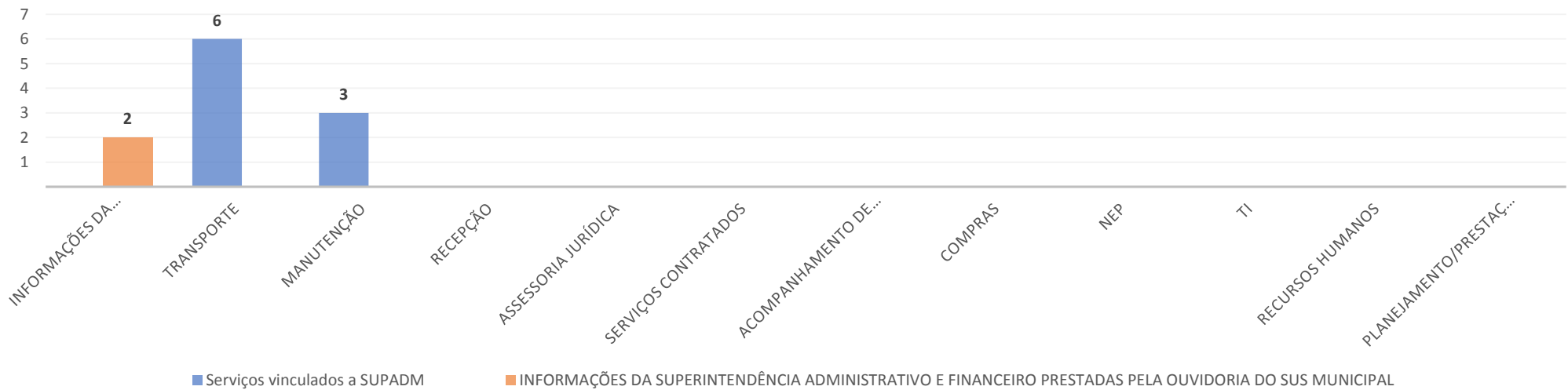
OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVA

Análise geral dos registros realizados por classificação



Quantitativo de demandas encaminhadas aos serviços



OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

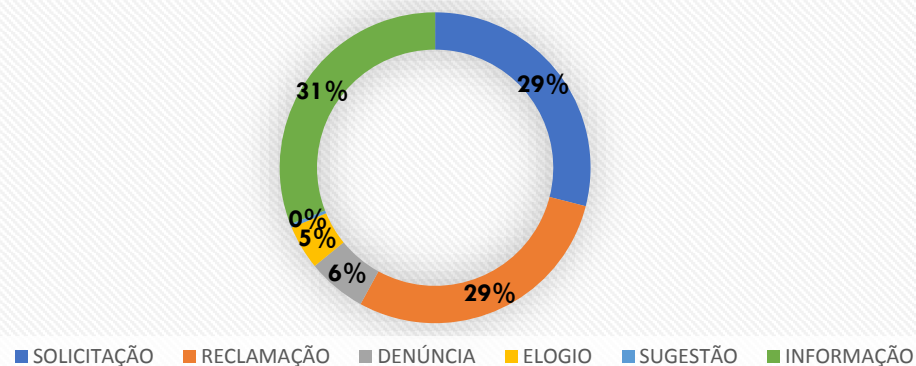
RELATÓRIO DE INDICADORES / SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVA

PRINCIPAIS TEORES	2020	%
INFORMAÇÕES DA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO PRESTADAS PELA OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL	2	18,18%
TRANSPORTE INTERNO	4	36,36%
MANUTENÇÃO DE UNIDADE	2	18,18%
INSATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE	2	18,18%
ESTÁGIOS REMUNERADOS NA SAÚDE	1	9,09%
TOTAL	11	100,00%

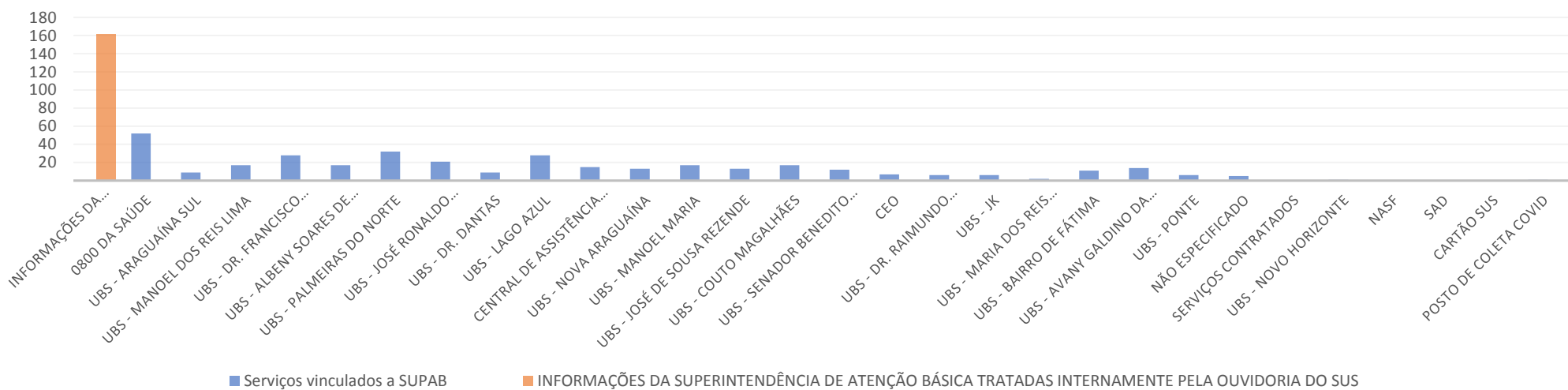
OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO BÁSICA

Análise geral dos registros realizados por classificação



Quantitativo de demandas encaminhadas aos serviços



OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO BÁSICA

PRINCIPAIS TEORES	2020	%
INFORMAÇÕES DA SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO BÁSICA TRATADAS INTERNAMENTE PELA OUVIDORIA DO SUS	162	31,09%
INSATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE	92	17,66%
0800 DA SAÚDE / 2112-0220		
FALTA DE VAGAS	50	9,60%
PROBLEMAS COM SISTEMA INFORMATIZADO	2	0,38%
DIFICULDADE DE ACESSO		
AGENDAMENTO DE CONSULTA PELA UBS	22	4,22%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	8	1,54%
RECUSA DE ATENDIMENTO	7	1,34%
TROCA DE SONDA	3	0,58%
REAGENDAMENTO DE CONSULTA	3	0,58%
SERVIÇO DE IMUNIZAÇÃO	3	0,58%
FALTA DE INTERNET	1	0,19%
RENOVAÇÃO DO BOLSA FAMÍLIA	1	0,19%
EQUIPAMENTO DANIFICADO		
ODONTOLÓGICOS	15	2,88%
TELEFONE	2	0,38%
VENTILADORES E CLIMATIZADORES	1	0,19%

APARELHO GLICOSIMETRO	1	0,19%
FALTA DE TRABALHADOR		
MÉDICO (A)	12	2,30%
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	3	0,58%
DENTISTA E/OU AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL - ASB	3	0,58%
TÉCNICO (A) DE ENFERMAGEM	3	0,58%
TÉCNICO (A) DE IMUNIZAÇÃO	1	0,19%
FALTA DE MEDICAMENTOS	34	6,53%
SATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE	25	4,80%
FALTA DE INSUMOS	13	2,50%
ENCAMINHAMENTO DEVOLVIDO PELA REGULAÇÃO E NÃO COMUNICADO AO PACIENTE	11	2,11%
FALTA DE VACINA	9	1,73%
ACOMPANHAMENTO DOMICILIAR - ESF	7	1,34%
DEMORA NO ENVIO/INSERIMENTO DE ENCAMINHAMENTO PARA REGULAÇÃO	4	0,77%
DEMORA NO ATENDIMENTO	4	0,77%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA - CEO	3	0,58%
DEMORA RESULTADO DE EXAMES	3	0,58%
SOLICITAÇÃO DE PRODUTO ESPECIALIZADO	3	0,58%
DESORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	2	0,38%
SOLICITAÇÃO DE MAIORES INFORMAÇÕES PELA SUPAB	2	0,38%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA - UBS	2	0,38%
FALTA DE EXAMES	1	0,19%
ÁREA DE COBERTURA	1	0,19%
ACOMPANHAMENTO DOMICILIAR - NASF		

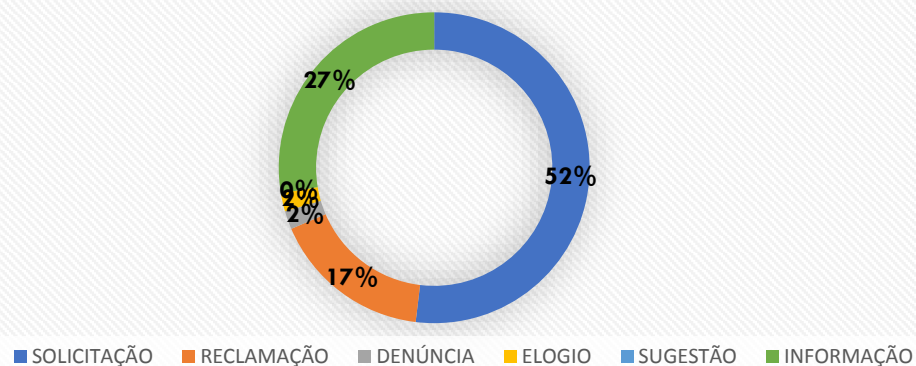
ACOMPANHAMENTO DOMICILIAR - SAD		
REESTRUTURAÇÃO FÍSICA DA UBS	1	0,19%
ABERTURA DE NOVA UBS		
DISPENSAÇÃO DE PRODUTO EM QUANTIDADE INFERIOR AO PRESCRITO		
ATENDIMENTO COM NUTRICIONISTA	1	0,19%
ANTECIPAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME		
ATUALIZAÇÃO DE MATERIAL INFORMATIVO		
CARTÃO SUS		
INSATISFAÇÃO COM LABORATÓRIO CONVÊNIADO		
OXIGENIOTERAPIA		
TOTAL	521	100,00%

Até o mês de maio de 2018, o Serviço de Atenção Domiciliar-SAD fazia parte da Superintendência de Atenção Básica, posteriormente foi destinado como de responsabilidade da Superintendência de Atenção Especializada.

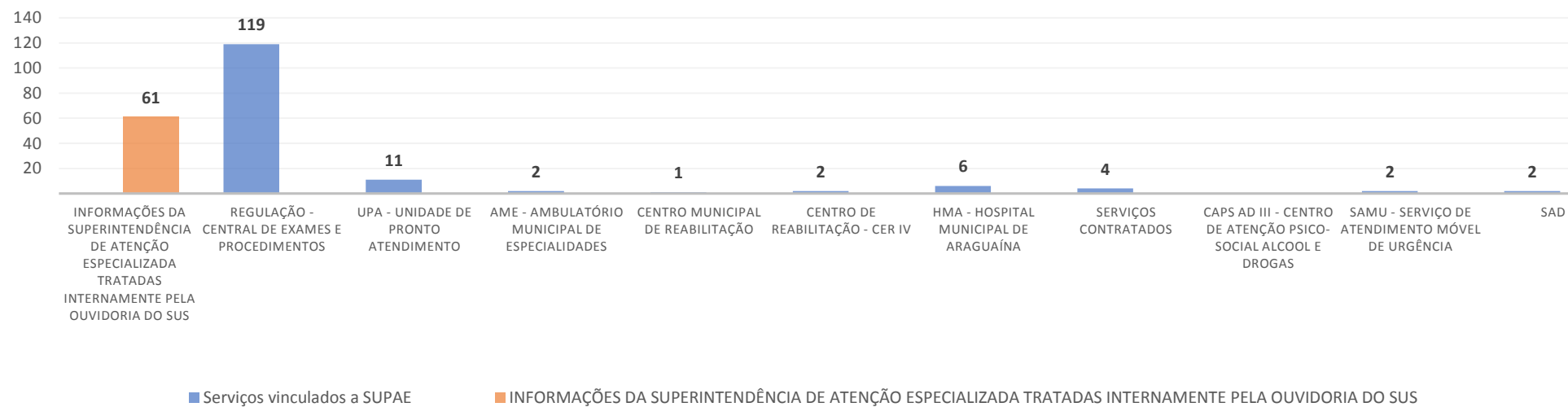
OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Análise geral dos registros realizados por classificação



Quantitativo de demandas encaminhadas aos serviços



OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA

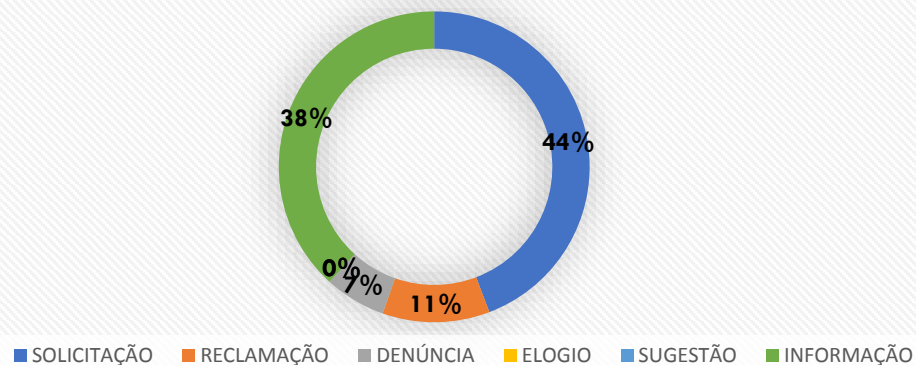
PRINCIPAIS TEORES	2020	%
INFORMAÇÕES DA SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA TRATADAS INTERNAMENTE PELA OUVIDORIA DO SUS	60	28,57%
REGULAÇÃO - AGENDAMENTO DE CONSULTA	68	32,38%
REGULAÇÃO - AGENDAMENTO DE EXAME	17	8,10%
REGULAÇÃO - FALTA DE INSERIMENTO DE SOLICITAÇÃO ESPECIALIZADA NO SIS-REG	17	8,10%
REGULAÇÃO - AGENDAMENTO DE CIRURGIA	4	1,90%
REGULAÇÃO - TFD	3	1,43%
REGULAÇÃO - SATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE	3	1,43%
REGULAÇÃO - REAGENDAMENTO DE CONSULTA	2	0,95%
REGULAÇÃO - INSATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE	1	0,48%
REGULAÇÃO - DEMORA RESULTADO DE EXAME	1	0,48%
REGULAÇÃO - ELOGIOS	1	0,48%
REGULAÇÃO - REAGENDAMENTO DE EXAME	1	0,48%
CENTRO DE REABILITAÇÃO - CER IV - INFORMAÇÕES SOBRE APARELHO AUDITIVO	2	0,95%
CENTRO MUNICIPAL DE REABILITAÇÃO - FORNECIMENTO DE FISIOTERAPIA	1	0,48%
SAMU - RECUSA DE ATENDIMENTO	1	0,48%
SAMU - INSATISFAÇÃO - SERVIDOR	1	0,48%

SERVIÇOS CONTRATADOS - INSATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO/SERVIÇOS	4	1,90%
SERVIÇOS CONTRATADOS - DEMORA NO RESULTADO DE EXAME	1	0,48%
AME - INSATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE	2	0,95%
HMA - INSATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE	5	2,38%
HMA - DEMORA NO ATENDIMENTO	1	0,48%
SAD - ACOMPANHAMENTO DOMICILIAR	2	0,95%
SAD - OXIGENIOTERAPIA	1	0,48%
UPA - INSATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE	6	2,86%
UPA - DEMORA NO ATENDIMENTO	2	0,95%
UPA - DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,95%
UPA - INSATISFAÇÃO COM PROTOCOLOS DA UNIDADE	1	0,48%
TOTAL	● 210	100,00%

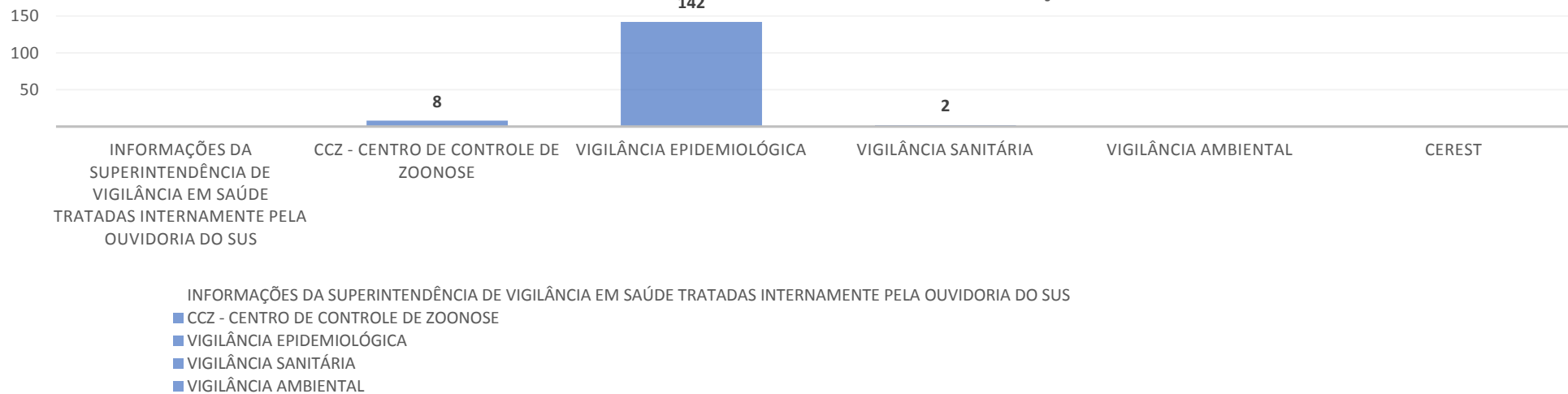
OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

Análise geral dos registros realizados por classificação



Quantitativo de demandas encaminhadas aos serviços



OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

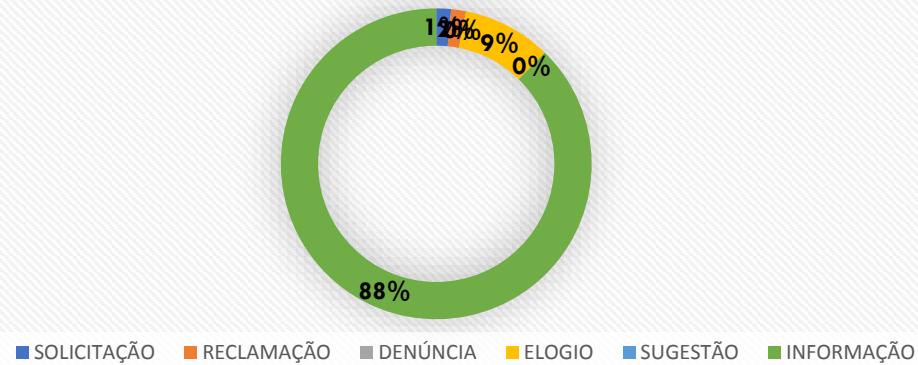
RELATÓRIO DE INDICADORES / SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

PRINCIPAIS TEORES	2020	%
INFORMAÇÕES DA SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE TRATADAS INTERNAMENTE PELA OUVIDORIA DO SUS	99	39,44%
CCZ - CRIADOURO EM POTENCIAL DO Aedes Aegypti	3	1,20%
CCZ - ANIMAIS SINANTRÓPICOS	3	1,20%
CCZ - RECOLHIMENTO DE ANIMAL	1	0,40%
CCZ - FUNCIONAMENTO CENTRO DE CONTROLE DE ZOONOSES	1	0,40%
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA - CORONAVIRUS	140	55,78%
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA - CASO SUSPEITO - LEISHMANIOSE	2	0,80%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA - FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS	1	0,40%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA - OBTENÇÃO DE ALVARÁS	1	0,40%
TOTAL	251	100,00%

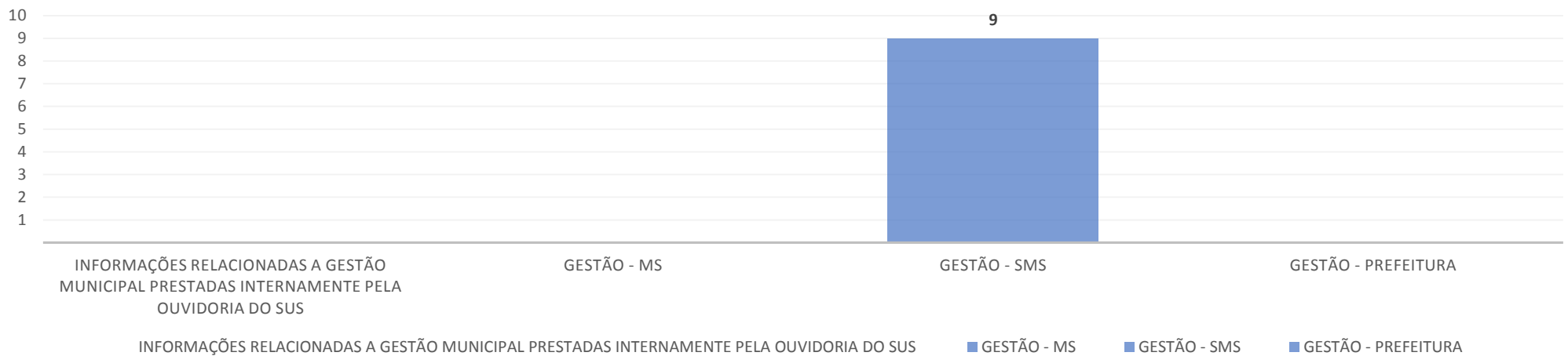
OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / GESTÃO

Análise geral dos registros realizados por classificação




Quantitativo de demandas encaminhadas aos serviços



OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

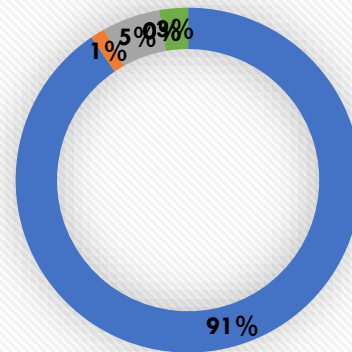
RELATÓRIO DE INDICADORES / GESTÃO

PRINCIPAIS TEORES	2020	%
INFORMAÇÕES RELACIONADAS A GESTÃO MUNICIPAL PRESTADAS INTERNAMENTE PELA OUVIDORIA DO SUS	56	86,15%
GESTÃO - SMS Condução da Secretaria Municipal de Saúde; Contratação de pessoal; Satisfação Ouvidoria do SUS Municipal; Prestação de contas	9	13,85%
TOTAL	 65	100,00%

OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / DEMANDAS ENVIADAS A OUVIDORIA DA SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE

Análise geral dos registros realizados por classificação



■ SOLICITAÇÃO ■ RECLAMAÇÃO ■ DENÚNCIA ■ ELOGIO ■ SUGESTÃO ■ INFORMAÇÃO

OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

RELATÓRIO DE INDICADORES / DEMANDAS ENVIADAS A OUVIDORIA DA SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE

PRINCIPAIS TEORES	2020	%
INFORMAÇÕES DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO TOCANTINS PRESTADAS INTERNAMENTE PELA OUVIDORIA DO SUS	1	1,54%
AGENDAMENTO DE CONSULTA	44	59,46%
AGENDAMENTO DE EXAME	14	18,92%
AGENDAMENTO DE CIRURGIA	8	10,81%
INSATISFAÇÃO - SERVIDOR ESTADUAL	2	2,70%
SOLICITAÇÃO DE PRODUTOS	2	2,70%
FISCALIZAÇÃO SANITÁRIA	1	1,35%
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR - CORONA VIRUS	1	1,35%
CENTRO DE REABILITAÇÃO CER II-TO	1	1,35%
TOTAL	74	100,00%